

Note : en vue d'alléger la lecture du texte, la forme masculine désigne tant les hommes que les femmes.

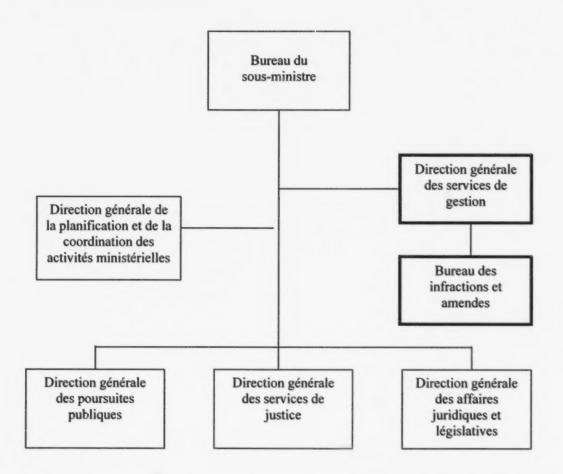
# TABLE DES MATIÈRES

		Page
Intro	duction	2
1.	Mission, buts, activités, services et clientèles	3
2.	Orientations à moyen terme et enjeux	5
3.	Les actions et les cibles de résultats pour l'année	7
4.	Le niveau de ressources et les moyens utilisés	13
5.	Les facteurs de contingence	14
Sign	natures	15

Annexe : Allocation budgétaire du Bureau pour l'année financière 2002-2003

#### INTRODUCTION

Le présent plan d'action est le deuxième à être préparé par le Bureau des infractions et amendes (ci-après appelé Bureau). Ce plan est produit conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (2000, chapitre 8) et aux engagements contenus dans la Convention de performance et d'imputabilité conclue entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services de gestion et le directeur du Bureau. Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le Bureau relève hiérarchiquement de la sous-ministre associée aux services de gestion.



Ce document présente d'abord un rappel de la mission, des buts, des activités, des clients et des services du Bureau. Il décrit les orientations et objectifs que ce dernier se donne à moyen terme ainsi que les cibles de résultats pour l'année. Il fait état du niveau des ressources et des moyens utilisés pour atteindre ces résultats. Enfin, il précise les facteurs de contingence qui peuvent affecter la performance et les résultats du Bureau.

# 1. MISSION, BUTS, ACTIVITÉS, SERVICES ET CLIENTÈLES

### La mission

À titre de participant à l'administration de la justice, le Bureau a comme mission d'assurer le traitement des dossiers d'infraction relevant du Procureur général conformément au Code de procédure pénale et de percevoir les amendes découlant des jugements rendus par les tribunaux en matière pénale et criminelle.

### Les buts

Dans le cadre de ses activités, le Bureau poursuit le but d'optimiser le recouvrement des sommes dues à l'État en veillant à une application efficace et équitable des lois. Il vise également à offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou entreprises ayant à acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

### Les activités

Les principales activités du Bureau consistent à :

- traiter les constats et les rapports d'infraction transmis par ses mandants et préparer les dossiers aux fins de poursuite devant les tribunaux contre ceux qui ont contrevenu aux lois pénales;
- mettre à la disposition des personnes et des entreprises ayant reçu un constat d'infraction (les défendeurs) les informations et les moyens nécessaires permettant, le cas échéant, de contester le constat d'infraction ou d'acquitter les amendes et les frais imposés;
- exécuter les jugements des tribunaux judiciaires en matière pénale et criminelle et, dans les cas où les personnes sont en défaut de paiement, prendre contre les débiteurs les moyens d'exécution prévus par la loi;
- mettre à la disposition des personnes et des entreprises condamnées par le tribunal à payer une amende à la suite d'une infraction à une loi pénale ou à une infraction au Code criminel, les informations et les moyens nécessaires leur facilitant le règlement des amendes.

#### Les clients

Les clients premiers du Bureau sont ses mandants tels la Sûreté du Québec, la Société d'assurance automobile du Québec, la Commission de la construction du Québec. Cependant dans l'exercice de ses activités, ce dernier doit également desservir la clientèle constituée par les défendeurs et les débiteurs.

Le Bureau compte parmi ses clients plusieurs mandants. Ceux-ci adressent au Bureau des constats portatifs signifiés sur-le-champ par des agents de la paix, des inspecteurs ou des contrôleurs, et des rapports d'infraction qu'il faut analyser et traiter afin de donner suite aux demandes de poursuites pénales.

Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction tandis que les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui, à la suite du jugement d'un tribunal, doivent payer une amende.

### Services offerts aux mandants:

- fournir un encadrement et un support aux mandants;
- traiter les constats et les rapports d'infraction et signifier les constats aux contrevenants;
- fournir les informations demandées par les mandants par courrier ou par téléphone;
- transférer les dossiers au tribunal (aux substituts du procureur général dans les régions et au greffe pénal central);
- informer les mandants sur les suites données aux demandes de poursuite légale.

### Services offerts aux défendeurs :

- service de renseignements et rappel administratif au défendeur;
- service de paiement (dans les institutions financières ou auprès du Bureau selon diverses modalités) et de traitement des plaidoyers et des paiements.

### Services offerts aux débiteurs :

- service de renseignements;
- service de paiement (au comptoir dans les palais de justice, par la poste, par téléphone, par télécopie);
- service d'entente de paiement (avant l'expiration du délai prévu en matière pénale seulement).

Lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur peut prendre les mesures suivantes pour permettre l'exécution des jugements :

- o entente de paiement;
- o suspension du permis de conduire pour les infractions au Code de la sécurité routière;
- o émission d'un bref de saisie pour les débiteurs en défaut de paiement;
- o travaux compensatoires pour les débiteurs qui sont dans l'incapacité de payer;
- o en dernier recours, émission d'un mandat d'emprisonnement.

# 2. LES ORIENTATIONS À MOYEN TERME ET LES ENJEUX

# Les orientations et objectifs à moyen terme

Les deux objectifs généraux visés par le Bureau consistent à :

- optimiser le recouvrement des créances du gouvernement;
- offrir des services de qualité à ses clientèles.

À cette fin, le Bureau s'est donné un plan stratégique couvrant la période 2001-2004. Les orientations et axes d'intervention retenus sont les suivants :

Orientations stratégiques	Axes d'intervention
Améliorer les services à la clientèle	<ul> <li>Améliorer la qualité des services</li> <li>Accroître la gamme des services offerts à la clientèle</li> <li>Conclure des ententes avec les sous-traitants et les fournisseurs</li> </ul>
2. Améliorer la performance	<ul> <li>Améliorer la productivité</li> <li>Diversifier les clientèles</li> <li>Favoriser l'acquittement des amendes</li> <li>Conclure des ententes avec les mandants</li> </ul>
3. Moderniser la gestion	<ul> <li>Implanter la gestion par résultats</li> <li>Conclure des ententes avec d'autres directions du ministère</li> </ul>
4. Valoriser les ressources humaines	<ul> <li>Mobiliser les gestionnaires et les employés</li> <li>Implanter de nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines</li> <li>Assurer la formation des gestionnaires et des employés</li> </ul>
Miser sur le potentiel des technologies de l'information	<ul> <li>Identifier les besoins de l'organisation</li> <li>Concevoir un système capable de répondre aux besoins</li> <li>Réaliser et implanter le système</li> </ul>

# Les objectifs stratégiques du Bureau pour la période considérée

Les objectifs retenus pour chacune de ces orientations stratégiques pour la période 2001-2004 sont les suivants :

### 1. L'amélioration des services à la clientèle

Le Bureau s'est donné comme objectif d'améliorer les services à la clientèle en offrant à tous les citoyens et aux organisations la possibilité d'obtenir des informations relatives à leur dossier, de consigner un plaidoyer et d'effectuer un paiement à distance sans avoir à se déplacer pour ce faire. De façon plus spécifique, il vise à augmenter à 30 % le pourcentage de paiements effectués via l'Internet, et à 10 % le pourcentage de paiements effectués par le téléphone d'ici 2004.

### 2. L'augmentation de la performance

Au cours de la période, le Bureau vise également à augmenter de 6,7 % son rapport recettes/revenus ce qui devrait générer, compte tenu des hypothèses de revenus prévus au plan d'affaires, une augmentation des recettes perçues de 6,8 M \$ pour l'ensemble de la période.

Le Bureau s'est donné comme objectif d'accroître la productivité de sa main-d'œuvre de 15 %, de diminuer son coût de revient relatif au traitement des activités sous sa responsabilité, d'établir des comparatifs et de se donner des cibles réalistes de réduction de son coût de revient pour les années 2002-2003 et 2003-2004.

### 3. La modernisation de la gestion

Le Bureau compte au cours de la période 2001-2004 implanter la gestion par résultats dans l'ensemble de ses unités administratives.

#### 4. La valorisation des ressources humaines

Le Bureau entend réviser et adapter ses pratiques de gestion de façon à favoriser et valoriser la contribution des employés de l'organisation à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

### 5. Le potentiel des technologies de l'information

Le moyen privilégié que le Bureau s'est donné pour atteindre ses objectifs est de moderniser ses technologies. L'orientation stratégique qui a été arrêtée fut celle de financer les investissements et dépenses requises pour moderniser l'organisation du Bureau et des systèmes informatiques sur la base des économies réalisées grâce à l'augmentation de la productivité et de la performance de l'organisation.

À cette fin, le ministère a soumis au Conseil du trésor un plan d'affaires couvrant la période 2000-2008 et a reçu à la fin de l'année 2000 l'autorisation d'entreprendre les travaux actuellement en cours (CT 195741 du 19 décembre 2000).

### L'arrimage avec les orientations gouvernementales et le plan stratégique ministériel

Les orientations prises par le Bureau rejoignent d'emblée les orientations gouvernementales notamment celles visant à centrer l'appareil gouvernemental sur les services à la clientèle, sur le recours aux nouvelles technologies pour améliorer à la fois la qualité des services à la population et la productivité des organisations, et sur la pratique de la gestion par résultats.

Elles rejoignent également les orientations ministérielles visant à recentrer l'administration de la justice en fonction des besoins et des préoccupations des citoyens et à se doter d'une organisation moderne misant sur un personnel mobilisé et compétent.

### Les enjeux

Le Bureau devra faire face à plusieurs enjeux s'il veut atteindre ses objectifs. L'enjeu principal consiste à tirer profit du potentiel stratégique que représentent les nouvelles technologies de l'information et des communications notamment pour le développement des affaires, l'amélioration des services aux clientèles et l'obtention de gains de productivité. Pour ce faire, il faudra relever le défi que posent la conception, la gestion et la mise en œuvre réussie d'un projet informatique d'une grande complexité demandant plusieurs années d'efforts.

Un autre enjeu majeur repose sur l'implantation réussie de la gestion par résultats. Pour cela, il faudra pouvoir compter sur la souplesse nécessaire pour assurer une gestion du Bureau adaptée aux conditions changeantes auxquelles il fait face, par exemple la possibilité de faire varier rapidement les ressources requises en fonction des besoins rencontrés. Il devra compter également sur des systèmes de gestion appuyant la gestion par résultats, soit le recours à un tableau de bord de gestion, à la comptabilité du coût de revient et à des pratiques de gestion des ressources humaines permettant l'évaluation en fonction des résultats et le recours à des mécanismes de reconnaissance.

Enfin, un des défis importants qui se présentera pour les gestionnaires sera celui de s'assurer que la transformation d'une organisation fonctionnant dans un mode papier, vers une organisation fonctionnant dans un mode électronique se fasse dans le respect de l'ensemble des employés concernés, des mandants et des partenaires, en utilisant au maximum le potentiel de chacun en vue de l'atteinte des objectifs du ministère et du gouvernement.

# 3. LES ACTIONS ET LES CIBLES DE RÉSULTATS POUR L'ANNÉE

Le Bureau a fixé pour l'année financière 2002-2003, les actions et les cibles lui permettant d'atteindre les objectifs prévus dans son plan d'affaires et dans sa convention de performance et d'imputabilité. Ces actions et cibles ont été regroupées autour des orientations stratégiques énoncées précédemment et des engagements pris à l'égard du projet du système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) qui est l'élément central de l'action de modernisation du Bureau.

#### Orientation 1 : Amélioration des services à la clientèle

Le Bureau poursuivra en 2002-2003 les efforts entrepris en 2001-2002 pour améliorer son service à la clientèle. Pour le présent exercice, il s'est donné un plan en quatre points.

a) Les indicateurs permettant d'évaluer et de réviser le niveau des services offerts aux différentes clientèles

Pour évaluer la qualité de ses services, le Bureau entend utiliser les indicateurs suivants :

- Le nombre de plaintes, de commentaires et de suggestions qui parviennent au Bureau par courriel, courrier, téléphone ainsi qu'au Bureau des plaintes du ministère ;
- les temps d'attente des clients pour obtenir une ligne téléphonique ou pour obtenir une réponse à leur correspondance.

La direction du Bureau entend inscrire dans les rapports périodiques adressés à la haute direction du ministère un état de situation en ce qui concerne les services offerts à la clientèle et les améliorations à y apporter. De plus, elle désire réviser sa planification en matière de services à la clientèle au moins une fois par année, et mettre à jour la liste des indicateurs lui permettant de suivre la situation en ce domaine.

b) L'amélioration de l'information générale disponible et des moyens de paiement

#### - le site INTERNET du Bureau

Pour l'année 2002-2003, le Bureau compte procéder au rodage et à l'amélioration de son site Internet mis en production à la fin de l'exercice 2001-2002, site qui permet notamment le paiement des constats d'infraction « en ligne » et l'accès à divers renseignements sur les questions les plus fréquemment abordées. La fonction de webmestre sera développée et les ressources nécessaires au bon fonctionnement du site seront allouées.

- le réseau vocal interactif (RVI)

Le Bureau vise à implanter au cours de l'année un système de réponse vocale interactive disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Ce nouveau service permettra encore à un plus grand nombre de citoyens d'effectuer le paiement de leurs constats d'infraction sans avoir à se déplacer.

- le service téléphonique

Le Bureau se fixe aussi comme objectif de maintenir en 2002-2003 le niveau de qualité élevé, constaté lors d'un sondage auprès de la clientèle l'an dernier, au niveau des services téléphoniques offerts aux citoyens tant dans son centre de renseignements téléphoniques que dans ses bureaux régionaux.

### c) Les ententes de services

Dans le but d'améliorer les services à ses clientèles, d'accroître la responsabilité des différents intervenants impliqués dans l'administration de la justice et de faciliter l'établissement d'un coût de revient, le Bureau compte poursuivre et compléter d'ici le 31 mars 2003 les travaux relatifs à l'élaboration de protocoles d'entente avec la Direction générale des poursuites publiques, la Direction générale des services de justice et les unités de soutien de la Direction générale des services de gestion. Ces protocoles d'entente préciseront le niveau et les caractéristiques des services rendus par ces directions générales ainsi que les ressources humaines et financières correspondantes.

Le Bureau compte également conclure, avant l'implantation de la livraison 2 du système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) prévue pour mai 2004, des ententes de services avec tous ses mandants et partenaires.

# d) La mise en place d'un comité consultatif

La Loi sur l'administration publique stipule qu'une convention de performance et d'imputabilité peut prévoir la formation d'un comité consultatif afin de permettre à des représentants de la clientèle ou à des spécialistes ne provenant pas de l'administration gouvernementale de donner leur avis sur l'application de cette convention. Le Bureau est favorable à la formation d'un tel comité et il prendra les mesures nécessaires pour que le comité soit mis sur pied et qu'une première rencontre du comité ait lieu à l'automne 2002. Une deuxième rencontre du comité consultatif devra normalement avoir lieu vers la fin de l'année financière 2002-2003.

L'ordre du jour et les comptes rendus de chacune des rencontres du comité consultatif seront transmis à la haute direction du ministère pour que celle-ci soit alors en mesure de s'assurer que les recommandations du comité seront prises en compte dans la planification annuelle du Bureau ainsi que dans son rapport annuel de gestion.

# Orientation 2 : Amélioration de la performance

# a) Les engagements contenus dans le plan d'affaires

Le Bureau vise à respecter les cibles de résultats prévues dans ce plan d'affaires. Ainsi, dans la mesure où le contexte sous-jacent à son élaboration demeure le même soit 400 000 constats d'infraction reçus, 250 000 avis de jugements émis par les tribunaux et des revenus de l'ordre de 100 M \$, les principaux objectifs à atteindre sont les suivants :

- d'améliorer la productivité de la main-d'œuvre de 3%;
- de réaliser un rapport recettes/revenus de 87,8 %, tel que prévu au plan d'affaires (le rapport recettes/revenus prévu au plan d'affaires pour l'exercice précédent se situait à 78,9 %);

### b) La diminution du coût de revient

Le Bureau se donne comme objectif de mettre en place au cours de l'année 2002-2003, un système de coût de revient portant sur les principaux cycles de production ou sur les activités les plus significatives du Bureau et de se donner un objectif réaliste pour abaisser ce coût de revient pour l'année 2003-2004. Il examinera également les moyens à sa disposition pour identifier des comparatifs valables avec d'autres organisations. Il envisagera notamment le développement d'indices de coûts communs avec des organisations exerçant des activités semblables.

### Plus concrètement, le Bureau vise à :

- amorcer le développement d'un modèle de coût de revient et à l'intégrer avec les autres projets complémentaires en cours de réalisation (organisation du travail, tableau de bord, SGIPA);
- réaliser au cours du premier trimestre de l'année financière un projet pilote portant sur un des processus de production du Bureau, tel le traitement des infractions, et à développer par la suite à partir de ce modèle les autres processus de production de façon à se donner des objectifs et des cibles à atteindre au cours des exercices suivants.

# c) L'amélioration de l'information de gestion

Le Bureau se donne comme objectif de rendre opérationnel au cours de l'exercice 2003-2004 son tableau de bord. L'entrepôt de données sous-jacent sera alimenté en majeure partie par le nouveau système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA).

Cet entrepôt de données évoluera en fonction des différentes livraisons du SGIPA et des progrès en matière du coût de revient et de l'entrepôt de données ministériel. En 2002-2003, le Bureau a comme objectif de réaliser une étude pour préciser ses besoins qui lui permettra d'obtenir un premier tableau de bord opérationnel.

# Orientation 3: Modernisation de la gestion

# a) La formation à la gestion par résultats

Dans le but de moderniser sa gestion, le Bureau poursuivra les efforts entrepris en 2001-2002 en vue d'introduire la gestion par résultats comme approche de gestion. Ainsi, le Bureau compte compléter le processus de formation de ses gestionnaires et des chefs d'équipe à cette approche de gestion.

# b) L'expression des attentes de gestion en termes de résultats à atteindre

Chacun des gestionnaires du Bureau verra à nouveau en 2002-2003 ses attentes de gestion exprimées en termes de résultats à atteindre. Ainsi, il sera plus facile pour chacun d'eux de pouvoir évaluer sa contribution concrète par rapport aux objectifs poursuivis par l'organisation.

# c) Le plan d'organisation administrative

Le plan d'organisation administrative a été complété au cours de 2001-2002 en tenant compte de la transformation de l'ancienne direction du traitement des infractions et de la perception des amendes en agence sous le vocable de Bureau des infractions et amendes. Ce plan a été soumis à la Direction des ressources humaines afin que celle-ci procède à l'évaluation du niveau des emplois de gestion.

Le Bureau se donne comme objectif de stabiliser son organisation au cours de l'exercice en dotant sur une base permanente les emplois de gestionnaires identifiés. Jusqu'ici, la plupart des emplois de gestion étaient comblés de façon intérimaire.

#### Orientation 4: Valorisation des ressources humaines

# a) Mobilisation des gestionnaires et des employés

Dans le but de mobiliser les gestionnaires et employés, le Bureau compte :

- maintenir la sensibilisation de tous ses employés aux questions touchant la modernisation par des rencontres d'information, des activités de formation et en impliquant les employés dans l'identification de leurs contributions à l'atteinte des objectifs du Bureau;
- offrir des séances de sensibilisation et de formation aux gestionnaires sur la gestion du changement;
- identifier et mettre en œuvre au moment approprié les mécanismes de gestion du changement associés à l'implantation du SGIPA dont ceux touchant les relations avec la partie syndicale;
- maintenir des activités de sensibilisation de tous les gestionnaires aux conditions favorisant la mobilisation du personnel;
- produire au moins quatre fois par année le bulletin interne « Les échos du BIA » créé à l'intention des employés et traitant notamment des principaux changements qui se produisent dans l'organisation et des impacts de ces changements sur les personnes.

### b) Instauration de nouvelles pratiques de gestion

Dans le but de déterminer la contribution concrète des employés aux résultats du Bureau, de préciser les conditions dans lesquelles cette contribution devrait se réaliser et de favoriser la reconnaissance des contributions apportées, le Bureau compte compléter les démarches entreprises au niveau des gestionnaires concernant la fixation des attentes :

 en signifiant des attentes en termes de résultats à atteindre à au moins 50 % des employés du Bureau.

### c) La gestion du changement

Le projet de modernisation en cours aura pour effet de transformer, dans le temps, le fonctionnement du Bureau d'une organisation fonctionnant dans un mode papier en une organisation travaillant dans un mode électronique. L'impact sur les employés sera important, plusieurs emplois seront modifiés et certains seront appelés à être remplacés. Le Bureau se donne comme objectif à cet égard au cours de l'année :

- de décrire l'organisation du travail cible qui sera supportée par le nouveau système informatique;
- d'identifier les écarts entre la cible visée et l'organisation actuelle du travail;
- d'établir un plan de changement favorisant une transition harmonieuse entre la situation actuelle et la cible;
- de réaliser les changements nécessaires dans le respect des employés, de leur compétence et de leur potentiel.

Le Bureau entend également, en collaboration avec le service des relations de travail de la Direction des ressources humaines, entreprendre auprès des instances syndicales les démarches habituellement prévues dans des situations similaires.

# Orientation 5: Le potentiel des technologies de l'information

a) Le développement du système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA)

Les principaux investissements qui seront réalisés par le Bureau au cours de la période 2001-2004 seront consentis pour le développement d'un nouveau système informatique devant supporter les opérations de l'ensemble de l'organisation. Ce système (SGIPA) nécessitera un investissement estimé à 10,0 M \$ pour son développement et son implantation qui se feront en deux phases. La première phase du projet SGIPA devrait être complétée d'ici le printemps 2003. Ainsi pour le présent exercice l'objectif est :

• d'avoir complété au 31 mars 2003, 90 % de la livraison 1 du système.

La planification initiale prévoyait que la première livraison du système serait complétée en décembre 2002. Le calendrier de réalisation des deux livraisons a été refait pour permettre un meilleur équilibre et une meilleure distribution des efforts requis des utilisateurs dans les deux phases. Ainsi, la date cible pour l'implantation de la livraison 1 a été décalée de 5 mois pour être reportée à mai 2003. La deuxième phase, quant à elle, doit être complétée pour l'été 2004 conformément à la planification initiale.

# 4. LE NIVEAU DE RESSOURCES ET LES MOYENS UTILISÉS

### Les effectifs

Pour réaliser sa mission et atteindre ses objectifs en 2002-2003, le Bureau compte sur un total de 140 ETC réguliers et de 18 ETC occasionnels. Ces effectifs sont affectés dans trois directions (153) et à la direction du Bureau (5).

La Direction de la gestion des infractions a pour mandat de voir au traitement des constats d'infraction et des plaintes reliés à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Les activités sont réparties entre trois unités en fonction de chacune des étapes de la production, à savoir : « enregistrement et signification », « analyse » et « gestion des dossiers et transfert au tribunal ». L'ensemble des activités est assuré par 54 employés réguliers.

<u>La Direction de la perception des amendes</u> a pour mandat de voir au recouvrement des amendes et frais judiciaires pour la majorité des lois appliquées au Québec en conformité avec le *Code de procédure pénale*, imposés par jugement mais non acquittés dans le délai prescrit par le juge. Les activités de perception des amendes sont effectuées dans 11 points de services répartis sur l'ensemble du territoire québécois. La Direction compte 57 employés réguliers et 15 occasionnels.

La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités du soutien administratif du Bureau en regard de la gestion des ressources humaines, des ressources matérielles, des ressources technologiques et des ressources financières. De plus, elle reçoit et apprécie les plaidoyers et paiements qui lui sont transmis directement par le défendeur conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements auprès du citoyen en ce qui concerne le suivi des dossiers d'infraction. Pour réaliser ses activités, cette direction compte trois unités: « soutien administratif », « centre de renseignements » et « plaidoyers et paiements ». La Direction a à sa disposition 24 employés réguliers et 3 employés occasionnels notamment pour assurer le développement du système SGIPA.

#### Les besoins financiers

Pour 2002-2003, les ressources financières allouées au Bureau seront de l'ordre de 20,3 M \$ dont 8,7 M \$ afin de couvrir la dépense prévisible pour créances douteuses, 5,8 M \$ pour les traitements, 2,2 M \$ pour le fonctionnement, et 3,5 M \$ pour le développement du SGIPA.

Il est à noter que le Conseil du trésor apporte une contribution de 1,9 M \$ aux crédits d'immobilisation et que le ministère des Finances supportera, à même sa provision pour percevoir tous les revenus dus au Gouvernement, des dépenses de traitement et de fonctionnement totalisant 1,1 M \$.

Le tableau joint en annexe vient préciser la nature des budgets alloués ainsi que leur provenance. Ces ressources financières ne tiennent pas compte de la contribution des autres directions du ministère aux activités du Bureau ni des sommes contenues dans les enveloppes ministérielles du ministère de la Justice. Les actions mentionnées précédemment dans le présent plan d'action prévoyant la conclusion d'ententes de gestion avec les autres directions du ministère et l'établissement d'un système de coût de revient permettront lors du prochain plan d'action, de fournir des données précises et complètes sur les ressources financières utilisées par le Bureau pour réaliser sa mission et atteindre ses objectifs.

#### 5. LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Deux principaux facteurs difficilement prévisibles au moment de la préparation du présent plan d'action sont susceptibles d'influer sur la performance du Bureau. Il s'agit d'une part de l'impossibilité de contrôler le volume de dossiers et par conséquent le niveau de revenus et, d'autre part, de la modification des moyens légaux mis à la disposition du percepteur des amendes.

# L'impossibilité de contrôler le nombre de dossiers et le niveau de revenus

Les constats portatifs d'infraction et les rapports d'infraction sont émis ou préparés par des agents de police ou autres agents d'application des lois. Or, l'expérience vécue depuis plusieurs années fait ressortir que pour diverses raisons tels des moyens de pression, des opérations spéciales et l'utilisation de nouveaux outils de surveillance, le nombre de constats ou de rapports d'infraction et, par conséquent, le niveau de revenus peuvent varier considérablement d'une année à l'autre et aussi d'un mois à l'autre au cours d'une année. Ces variations créent des problèmes de disponibilité et d'allocation de ressources en fonction de la demande et peuvent avoir des impacts significatifs sur les résultats atteints par le Bureau notamment au niveau des recettes perçues, de la dépense pour mauvaises créances et du coût de revient.

# La modification des moyens légaux mis à la disposition du percepteur des amendes

Les moyens légaux actuellement à la disposition du percepteur des amendes (avis de nonpaiement à la SAAQ, saisie, hypothèque légale, travaux compensatoires, incarcération) permettent, d'une année à l'autre, un niveau de recouvrement des créances de l'État. Or des changements législatifs peuvent intervenir en cours d'exercice et ainsi influencer le niveau de recouvrement; qu'il s'agisse de l'abolition de l'incarcération, de la suspension de privilèges autres que le permis de conduire ou de la compensation fiscale.

# EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION A ÉTÉ SIGNÉ À SAINTE-FOY, LE 8 AOÛT 2002

Le directeur du Bureau des infractions et amendes

La sous-ministre associée aux services de gestion

Samuelle Plante

Le sous-ministre de la Justice

Michel Bouchard

Le ministre de la Justice

# ANNEXE

# Allocation budgétaire du Bureau des infractions et amendes pour 2002-2003 ( en K \$ )

	Provenance des fonds					
Super- Catégories	Budget de base	Prévision Pour	Crédits provenant du budget alloué à la dépense pour créances douteuses	Crédits additionnels alloués par le	Alloué par le ministère des Finances	Total
Traitements	4 925				895	5 820
Fonctionnement (1)	1 040		980		205	2 225
Créances douteuses		8 700				8 700
Sous-total pour les dépenses	5 965	8 700	980		1 100	16 745
Immobilisations	10		1 550	1 955		3 515
Total	5 975	8 700	2 530	1 955	1 100	20 260

<sup>(1)</sup> Excluant les loyers, les télécommunications et l'amortissement.



Justice Québec